Voortgangsrapportage
augustus 2015

NOVB

Nationaal Openbaar Vervoer Beraad

Het NOVB bestaat twee jaar en heeft inmiddels een aantal belangrijke resultaten geboekt. Zo is er o.a. een akkoord bereikt over het bedrag dat voortkomt uit incomplete transacties en ten goede komt aan de OV-reiziger. Ook is de NS Business Card voor blinde en slechtziende reizigers beschikbaar gesteld. In januari van dit jaar hebben wij de NOVB werkagenda voor 2015 aangeboden. Met deze werkagenda hebben we een ambitieus en solide plan gepresenteerd. In het NOVB blijft kwaliteit en zorgvuldigheid van besluitvorming een belangrijk doel. Een door iedere partij gedragen oplossing is altijd het streven. In deze rapportage wordt de voortgang van alle projecten uit de werkagenda gemeld.

De OV-chipkaart in cijfers
Eind mei 2015 waren er 14,3 miljoen actieve OV-chipkaarten, waarvan 7,8 miljoen persoonlijke en 6,5 miljoen anonieme kaarten. Per week zijn er gemiddeld 44 miljoen transacties en worden gemiddeld 3 miljoen unieke OV-chipkaarten gebruikt, waarvan 2,3 miljoen persoonlijke OV-chipkaarten en 700 duizend anonieme OV-chipkaarten. Ongeveer 1,9 miljoen houders van een persoonlijke OV-chipkaart kiezen voor automatisch opladen. Eind mei hadden 6.500 reizigers saldo teruggevraagd voor een gemiste uitcheck op *uitcheckgemist.nl* en hadden 143 reizigers de NS Business Card voor blinden en slechtzienden aangevraagd.

<u>Projecten in uitvoering</u>

Informatievoorziening (A1)
Het doel van dit project is geanonimiseerde, geaggregeerde informatie over het gebruik van het (inter-operabel) openbaar vervoer landelijk beschikbaar te krijgen. Het gaat om informatie over alle reizen, dat wil zeggen reizen binnen concessies en concessiegrensoverstijgende reizen. Informatie over concessiegrensoverschrijdende reizen ontbreekt tot nu toe, want informatie over ritten en tot reizen gecombineerde ritten is alleen per vervoerder beschikbaar. Gelet op de bescherming van de privacy van de reiziger dient met dit onderwerp uiterst zorgvuldig omgegaan te worden. Ook spelen bedrijfsvertrouwelijkheid en het risico op onjuist gebruik een rol. Er is binnen het NOVB een gemeenschappelijk gedeeld en onderschreven belang om te komen tot landelijke informatie over ritten en tot reizen gecombineerde ritten die de privacy toets doorstaat.

Dit project is opgedeeld in verschillende deelprojecten. Eén deelproject is bijvoorbeeld “stop het dataverlies”. Dit deelproject richt zich op de niet-privacygevoelige data. De maximale bewaartermijn van 18 maanden voor OV-chipkaart transactiedata, die op dit moment wordt gehanteerd, leidt ertoe dat na die periode veel informatie niet meer beschikbaar is voor analyses. Het deelproject ondervangt dit door landelijke overzichten en tabellen met niet-privacygevoelige informatie op te stellen. Dit deelproject wordt naar verwachting eind 2015 afgerond.

Een ander deelproject is “privacy”. Om de juiste interpretatie van de huidige privacywetgeving en komende EU-richtlijnen voor het samenstellen van anonieme en geaggregeerde informatie over reizen te maken, wordt een aanvraag voor een zienswijze van het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) voorbereid. Dit proces is complex, waardoor enige vertraging is ontstaan. Naar verwachting kan de aanvraag voor een zienswijze in oktober worden verstuurd. De doorlooptijd van beantwoording van het verzoek om een zienswijze bij het CBP is ongewis, en wordt geschat op 3 – 6 maanden. De zienswijze van het CBP wordt daarom begin 2016 voorzien. Hierna werkt de projectgroep de informatiehuishouding uit. De planning is dat dit rond de zomer van 2016 zijn beslag zal krijgen.

In het deelproject “concessieteksten” onderzoeken decentrale overheden in hoeverre concessieteksten geüniformeerd kunnen worden om de beschikbaarheid van informatie te borgen. Ook hiervoor gelden uiteraard de privacyrichtlijnen. Dit deelproject wordt naar verwachting in de zomer van 2016 afgerond.

Landelijk productportfolio (A2)
Door de decentrale structuur en een verschillende invulling van het tariefbeleid door regionale overheden zijn er op diverse plaatsen in Nederland afstemmingsproblemen, en daarmee knelpunten voor concessiegrensoverschrijdende reizen ontstaan. Voor reizigers die gebruik maken van verschillende vervoerders is de aansluiting tussen de ‘arrangementen’ soms problematisch en is er behoefte aan meer samenhang over de grenzen van concessiegebieden heen en een overzichtelijk en eenduidig OV-productenportfolio. Er zijn door het NOVB acht knelpunten vastgesteld, die allen volgtijdig zullen worden aangepakt. Er is als eerste begonnen met het doorrekenen van drie nieuwe, landelijke OV-producten: Weekend Vrij OV, Dal voordeel BTM en het Scholierenproduct. Voor elk van die producten zijn varianten opgesteld. De doorrekening schetst een perspectief over invoering van de producten. Tevens wordt geïnventariseerd welke landelijke afspraken er zijn tussen de spoorvervoerders. Deze afspraken zijn soms niet eenduidig vastgelegd en de borging hiervan is onduidelijk. Evenmin is duidelijk hoe afspraken over nieuwe producten tot stand moeten komen. Besluitvorming is voorzien in het vierde kwartaal van 2015. Gezien de doorlooptijden van besluitvorming, inclusief de verplichte procedures, en technische implementatie van producten kan implementatie van de producten op zijn vroegst in 2016 plaatsvinden.

Beslissingsondersteunend Systeem (A3)
De partijen binnen het NOVB zijn het erover eens dat het wenselijk is dat er één systeem is dat de reiziger helpt bij het kiezen van een product op basis van zijn reiswensen en dit product vervolgens eenvoudig kan aanschaffen. Momenteel wordt verkend of dit door de markt tot stand gebracht kan worden. Daarbij is een uitvraag gedaan bij de Nationale Databank Openbaar Vervoer (NDOV) om in samenwerking met vervoerders, TLS en loketten een inventarisatie te maken van de data en om te onderzoeken of bij het beschikbaar stellen van deze data, de markt in staat is en mogelijkheden ziet tot het bouwen van een beslissingsondersteunend systeem. In oktober wordt een voortgangsrapportage vanuit het NDOV verwacht.

<u>Maatregelenpakket m.b.t. incomplete transacties</u>

Pilot Single Check-in Check-Out (B1-1)
Een reiziger die tijdens een treinreis overstapt van de ene op de andere vervoerder, moet nu tussentijds uit- en inchecken. Ook niet-overstappende reizigers moeten op stations met meerdere vervoerders goed opletten bij welke vervoerder zij in- of uitchecken. Hierbij komen relatief veel vergissingen voor. NS en Connexxion bereiden een pilot voor op de Valleilijn, waarbij reizigers bij een overstap niet meer tussentijds hoeven uit- en in te checken. Momenteel wordt de grootte van de impact van deze aanpassing bepaald. Het invoeren van Single Check-in Check-Out brengt namelijk grote implicaties met zich mee voor de vervoerders (transparantie, kosten en opbrengstenverdeling) en voor concessieverleners (waarbij de tariefbevoegdheid van decentrale overheden een belangrijk bespreekpunt is), die zich ook bij de pilot al voor doen. Daarnaast wordt gekeken naar de juridische effecten van de pilot. Over de implicaties worden momenteel afspraken gemaakt tussen Connexxion en NS. Tevens worden de provincie Gelderland en het ministerie van Infrastructuur en Milieu actief betrokken bij de pilot. Uitgangspunt is dat de reizigers die gebruikmaken van de Valleilijn en het Hoofdrailnet zo min mogelijk geconfronteerd worden met zaken die tot verwarring kunnen leiden.

Onderzoek naar automatische check-uit bij overstap tussen vervoerders (B1-2)
Het NOVB heeft bekeken of het mogelijk is om bij een OV-reis waarbij tussentijds moet worden in- en uitgecheckt (zowel trein als bus, tram en metro), automatisch het eerste deel van de reis uit te checken wanneer er bij de nieuwe vervoerder wordt ingecheckt. Translink heeft in opdracht van de vervoerders een onderzoek verricht naar de mogelijkheden voor een dergelijke automatische

check-out. Uit dit onderzoek blijkt dat de onderzochte alternatieven niet tot een bevredigende oplossing leiden. Om een herstelactie bij een gemiste check-uit mogelijk te maken moet de OV-chipkaart zélf weten waar de kaart exact is en daarnaast de correcte berekening van tarieven maken. De complexiteit zit in de locatiebepaling in combinatie met tarievenkennis, om een correcte berekening te kunnen doen. Alle opties leiden hooguit tot een best effort benadering, zonder dat dit echt een acceptabele oplossing voor reizigers biedt. In alle gevallen is er geen garantie voor de reiziger dat hij/zij voor de rit, waarvan hij/zij een check-uit vergeet, alsnog de juiste prijs betaalt. Sommige alternatieven vereisen een ingrijpende herziening van het tariefstelsel en de wijze waarop vervoerders technische detailinstellingen opslaan. Hierdoor ontstaat een risico dat zowel regionale als landelijke abonnementen en kortingen niet meer volgens de afspraken in de concessies zouden werken. De partijen in het NOVB, inclusief de consumentenorganisaties, hebben gezamenlijk geconcludeerd dat de baten in dit geval niet opwegen tegen de benodigde inspanningen en bijhorende implicaties en zijn van mening dat deze inspanningen beter ingezet kunnen worden op andere projecten die (de effecten van) incomplete transacties verminderen.

Incidentele reizigers (B1-3)
In samenwerking met TU Delft wordt een onderzoek gedaan naar hoe de reis van incidentele reizigers verbeterd kan worden. TU Delft heeft aangetoond expertise te hebben op het vlak van reizen en betalen met de OV-chipkaart. In 2014 heeft TU Delft een onderzoek uitgevoerd in opdracht van de overheden en i.s.m. de vervoerders en consumentenorganisaties. Vervoerders willen deze expertise gebruiken en bekijken welke verbeteringen mogelijk zijn specifiek voor incidentele reizigers. Deze groep maakt weinig gebruik van het OV en maakt juist daardoor relatief veel vergissingen met in- en uitchecken. TU Delft werkt het ontwerp voor de inrichting van stations met een open betaalgrens (stations met in- en uitcheckpalen en dus niet met poortjes) verder uit voor verschillende stationstypen en eind 2015/begin 2016 vindt het onderzoek plaats op de stations. Afhankelijk van de resultaten zal besluitvorming over implementatie in 2016 plaatsvinden.

Het vergemakkelijken om geld terug te vragen bij een vergeten check-in of check-uit (B1-4)
Sinds 8 april jl. is het eenvoudiger gemaakt om als reiziger een gemiste check-uit recht te zetten. Er is namelijk één plek (*uitcheckgemist.nl)* gecreëerd waarop alle reizigers terecht kunnen. In deze tool kan per kalenderhalfjaar driemaal worden geclaimd en worden alle ritten zonder check-uit getoond van de laatste 180 dagen. De terugvraagtermijn is hiermee verlengd van 3 naar 6 maanden. De gemiste check-uits van alle vervoerders zijn zichtbaar. Voor een groot aantal vervoerders (Arriva, GVB, HTM, RET, Syntus en Veolia) kan de reiziger het geld direct via het driestappenplan op de website terugvragen, waarna het weer als saldo op de OV-chipkaart teruggeladen kan worden. Voor de andere vervoerders wordt de reiziger middels een klik doorverwezen naar de claimformulieren op de eigen website van de vervoerder.

Gratis treinreizen voor kinderen tot 12 jaar (B1-5)
Sinds 1 april jl. kan in de webshop van NS het product *Kids Vrij* gratis worden aangevraagd voor kinderen tot 12 jaar. Na het eenmalig aanschaffen van een persoonlijke OV-chipkaart, kan het product hierop geladen worden. Met dit product kunnen kinderen tot 12 jaar in de trein gratis samen reizen met een volwassene bij zowel NS als regionale spoorbedrijven. Inmiddels is het *Kids Vrij* product al 50.000 keer aangevraagd.

Aantrekkelijk aanbod voor toeristen in Amsterdam (B1-6)
NS en GVB hebben gezamenlijk het Amsterdam Travel Ticket ontwikkeld. Dit is een combinatie van twee bestaande reisproducten, namelijk een treinretour van Schiphol naar een Amsterdams station en een dagkaart van GVB. Er is een 1-, 2- en 3-daagse variant. De kaart is inclusief een uitvouwbare plattegrond, in de vorm van een Z-card. De kaft van de plattegrond is de papieren chipkaart waarmee de reiziger in- en uitcheckt. In december 2014 is de verkoop gestart van de 1- en 2-daagse variant, in februari 2015 is daar de 3-daagse variant bij gekomen. Het kaartje wordt verkocht aan de NS-balie op Schiphol, GVB Tickets & Info, via verschillende wederverkopers en hotels op en rond Schiphol. Tot en met juli 2015 waren reeds 85.000 Amsterdam Travel Tickets verkocht, waarbij de vraag naar de 3-daagse variant het grootst is. Momenteel wordt in het NOVB

gekeken naar oplossingen voor toeristen in de rest van Nederland, waarbij de ervaringen met het Amsterdam Travel Ticket worden meegenomen (zie project B2-2).

Verbeteren van de vindbaarheid van in- en uitcheckpalen op stations (B1-7)
Op zes stations in Nederland (Den Haag HS, Den Haag Laan van NOI, Groningen, Leeuwarden, Naarden-Bussum en Hilversum Mediapark) zijn in- en uitcheckpalen verplaatst of bijgeplaatst ten behoeve van het klantgemak. Van de overige 34 stations waar dit voorzien is, worden er dit jaar nog ca. 10 gerealiseerd. De overige stations volgen in de loop van 2016.

Monitoring van de regionale maatregelen m.b.t. incomplete transacties (B1-8)
De opdrachtgevers en opdrachtnemers in de provincies en metropoolregio's nemen, samen met de (regionale) consumentenplatforms, maatregelen die de reiziger het beste bedienen in hun regio. Waar mogelijk en wenselijk worden maatregelen door meerdere regio's gezamenlijk opgepakt. Het overleg tussen de vervoerders, overheden en regionale consumentenplatforms over specifieke, aanvullende maatregelen loopt. Dit najaar wordt een overzicht van deze regionale maatregelen verwacht.

Monitoring van het percentage incomplete transacties (B1-9)
Het NOVB vindt het belangrijk om de ontwikkeling van het percentage incomplete transacties nauwlettend te blijven volgen en vervoerders zullen zolang dit percentage landelijk boven de 1% ligt, aanvullende maatregelen blijven nemen. Daarom wordt opnieuw een onderzoek uitgevoerd in het voorjaar van 2016. Een rapport met de onderzoeksresultaten wordt in de zomer van 2016 verwacht. Het NOVB zal vervolgens een gezamenlijke reactie geven op dit rapport.

<u>Overige nieuwe projecten</u>

Operationalisering van de keuzes uit de visie op OV-betalen (B2-1)
In het kader van de herpositionering van Translink Systems is op initiatief van de vervoerders een visie op de toekomst van OV-betalen opgesteld. Hierin komen onder andere nieuwe betaalwijzen, zoals betalen met de bankpas of mobiele telefoon aan de orde. Bij het opstellen van deze visie zijn de andere partijen binnen het NOVB (de overheden en consumentenorganisaties) nauw betrokken. Deze NOVB visie op OV-betalen zal in het najaar gepresenteerd worden. Ondertussen werken alle vervoerders samen met Translink aan een concreet werkprogramma voor de uitwerking van deze visie. Daarin worden randvoorwaarden van antwoord voorzien, worden doelstellingen vastgesteld en een zo concreet mogelijke planning gemaakt. In het werkprogramma wordt een aanpak opgenomen voor de uitrol van pilots. Uitgangspunt hierbij is integraliteit, om te voorkomen dat proeven ad hoc gedaan worden. De proeven met mobiel betalen voor de OV-chipkaart en betalen met bankkaarten, die nu worden voorbereid, krijgen daar ook een plaats in. De resultaten van afgeronde pilots worden hier ook in meegenomen. Doel is een nationaal, gecoördineerde aanpak van alle nieuwe landelijke ontwikkelingen op gebied van OV-betalen vanuit één landelijk werkprogramma, waarbij alle stakeholders worden aangehaakt.

Aantrekkelijk aanbod voor toeristen in Nederland (B2-2)
Nu het Amsterdam Travel Ticket (zie project B1-6) gerealiseerd is, wordt in het NOVB gekeken naar oplossingen voor toeristen in de rest van Nederland. Dit onderzoek wordt naar verwachting in het najaar afgerond.

Kaartautomaten op stations (B2-3)
Met de afschaffing van papieren treinkaartjes en de introductie van kaartjes met chip gaat waarschijnlijk een groot aantal reizigers over op de OV-chipkaart en worden er veel minder losse kaartjes verkocht. Dat heeft tot gevolg dat het plaatsen van kaartautomaten per verkocht kaartje duurder wordt. Vervoerders onderzoeken momenteel hoe groot deze overstap van losse kaartjes naar OV-chipkaart daadwerkelijk is en ontwikkelen gezamenlijk een voorstel voor een landelijke lijn hoe om te gaan met het plaatsen van kaartverkoopautomaten op regionale stations. In deze afweging wordt de volledige functionaliteit van kaartautomaten meegenomen, dus ook het opladen

van saldo, het ophalen van een reisproduct, etc. De uitkomsten en aanbevelingen worden na de zomer verwacht.

<u>Continue werkstroom</u>

Operationele verbeterpunten (C1)
Signalen uit de reizigerspraktijk spelen in de agenda van het NOVB een belangrijke rol. Zo is onder de noemer 'operationele verbeterpunten' altijd ruimte voor het agenderen van praktische vraagstukken. Door de vervoerders wordt momenteel onderzocht welke oplossingen er zijn voor onderstaande verbeterpunten:

- Kosten van €2,50 bij het terugvragen van geld wat op de OV-chipkaart staat;
- Gebruik businesscard voor het deel van de reis dat niet werkgerelateerd is;
- Distributie van tickets (betalen met creditcard/onduidelijkheid over welke automaat je moet hebben / beschikbaarheid van automaten met of zonder eenmalige chipkaart);
- Bij sommige vervoerders is er geen reisrecht zonder dat vooraf een product op de OV-chipkaart is geladen bij een automaat.

De resultaten van dit onderzoek worden in september verwacht. Recent is besloten om de signalen uit de reizigerspraktijk m.b.t. de aanschafprijs en complexiteit bij het aanvragen van een nieuwe OV-chipkaart ook binnen het NOVB te behandelen.

Toegankelijkheid (C2)
Het NOVB hanteert als uitgangspunt dat reizigers met een functiebeperking die in het 'papieren tijdperk' zelfstandig met het OV konden reizen daartoe ook in staat moeten zijn met de OV-chipkaart. Daartoe is begin 2011 een zogenaamde 'eindbeeldstudie' uitgevoerd. Veel van de voorgenomen maatregelen die voortkwamen uit de eindbeeldstudie zijn inmiddels gerealiseerd. Zo kwam door een goede samenwerking tussen alle partijen vorig jaar het Reizen op Rekening-product voor blinden en slechtzienden tot stand. Momenteel wordt gewerkt aan de uniformering van boodschappen op de beeldschermen van kaartlezers. De piepjes zijn inmiddels geüniformeerd en de laatste veranderingen in de schermboodschappen worden eind 2015 doorgevoerd. Ook wordt gewerkt aan de integratie van de OV-begeleiderskaart (OVBK) met de huidige toegangspas tot één kaart. De toegangspas is bedoeld voor de begeleider om daarmee de poortjes van de gesloten systemen te kunnen openen als hij/zij met de persoon met een beperking meereist. De technische opties voor de samenvoeging zijn in kaart gebracht en worden momenteel met Translink besproken. De planning is erop gericht om in het najaar van 2015 duidelijkheid te hebben over de te kiezen opties en de kosten die met de uitvoering gepaard gaan. Op grond daarvan kan besluitvorming in het NOVB plaatsvinden.

<u>Projecten waar het NOVB over wordt geïnformeerd en/of geconsulteerd</u>

Wetgeving en onderliggende regelgeving (D1)
De wijziging van de Wet Personenvervoer 2000 (Wp2000) maakt het mogelijk dat in landelijke kwesties door het Rijk wettelijke maatregelen genomen kunnen worden indien concessiepartijen gezamenlijk hierin niet slagen. Over de wetgeving is uitgebreid overleg gevoerd met het NOVB. Uitgangspunt van de wetgeving is dat concessiepartijen zoveel mogelijk kwesties via zelfregulering oplossen in het NOVB. Waar dit niet mogelijk is of niet tijdig gebeurt, kan het rijk op basis van de nieuwe wetgeving via regelgeving en toezicht de nodige maatregelen treffen. Het wetsvoorstel is begin juni aangenomen in de Tweede Kamer en ligt nu voor aan de Eerste Kamer. Momenteel wordt gewerkt aan een hoofdlijnennotitie "Wetgeving OV Betaaldomein". Hierin zullen nut, noodzaak en proportionaliteit van regelgeving in een Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) voor de verschillende onderwerpen in beeld worden gebracht. Dit zal besproken worden met concessiepartijen, consumentenorganisaties en andere belanghebbende partijen zowel apart als in het NOVB. Daarna zal de Staatssecretaris de hoofdlijnennotitie aan de Tweede Kamer zenden en daarmee motiveren voor welke onderwerpen zij regelgeving wil opstellen. Daarna komt de concrete uitwerking in een AMvB en eventueel ook in ministeriële regelingen.

Herpositionering Translink (D2)
Vervoerders hebben met elkaar de intentie uitgesproken dat Translink in handen komt van een nog op te richten coöperatie (Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven (COV)) met alle vervoerders in Nederland als leden. De huidige aandeelhouders NS, GVB, HTM en RET verwelkomen Arriva, Veolia, Connexxion, EBS, Qbuzz, en Syntus als leden van de coöperatie. Doel is om met de oprichting van deze coöperatie een solide OV-betaalmarkt te creëren waarin alle vervoerders zijn vertegenwoordigd. Vervoerders gaan ervan uit dat door gezamenlijk op te trekken in deze coöperatie partijen nog beter in staat zijn om de huidige OV-chipkaart te verbeteren en nieuwe betaalwijzen voor het openbaar vervoer te ontwikkelen. Het biedt perspectief voor een gelijk speelveld op de OV-betaalmarkt en biedt een basis voor verdere samenwerking in het NOVB. De oprichting van deze coöperatie bevindt zich momenteel in de afrondingsfase.

Proces van inwerkingstelling van de toegangspoortjes op stations (D3)
Het doel van de ingebruikname van de poortjes op een groot aantal treinstations is het verminderen van zwartrijden en het verhogen van de (sociale) veiligheid voor reizigers en personeel. Op dit moment zijn 48 treinstations 100% beheerst toegankelijk, doordat de poortjes in gebruik zijn genomen. Het in gebruik nemen van de poortjes is maatwerk en gaat na nauw overleg met de betreffende gemeenten.

Pilots met nieuwe betaalmogelijkheden (D4)
Binnen de werkgroep van de operationalisering van de Visie op OV-betalen (project B2-1) werken vervoerders en Translink aan het werkprogramma voor de uitwerking van de Visie op OV-betalen. Hierin wordt tevens een voorstel gedaan voor de uitrol van pilots. De resultaten van de reeds afgeronde pilots, zoals Touch en Travel van Arriva, worden hierin meegenomen. De mogelijkheden voor betalen met een contactloze bankpas (EMV) en de lopende en in voorbereiding zijnde pilots met reizen op rekening worden ook meegenomen. Doel is een nationaal gecoördineerde aanpak van alle nieuwe landelijke ontwikkelingen op gebied van OV-betalen vanuit één landelijk werkprogramma.

<u>Projecten buiten de NOVB werkagenda</u>

Geld Terug Bij Vertraging
Ondanks dat Geld Terug Bij Vertraging (GTBV) geen project is op de NOVB werkagenda, is op verzoek van de consumentenorganisaties binnen het NOVB bekeken op welke wijze een uniforme aanpak mogelijk is voor het terugvragen van geld bij vertraging op het spoor. Momenteel krijgen reizigers te maken met verschillen in drempelbedragen en restitutierechten. Deze diversiteit is voor reizigers moeilijk te begrijpen. De partijen binnen het NOVB hebben daarom ingestemd met een harmonisatie van de bestaande GTBV-regelingen van alle spoorvervoerders per 1 januari 2016 op het niveau van de regeling zoals NS deze nu al kent. Dit betekent dat reizigers vanaf 1 januari 2016 bij alle spoorvervoerders in Nederland recht hebben op 50% restitutie vanaf 30 minuten vertraging en 100% restitutie vanaf 60 minuten vertraging. Ook wordt het drempelbedrag bij alle spoorvervoerders €2,30. Het drempelbedrag is het minimumbedrag van de vergoeding. Vergoedingen lager dan dit bedrag worden niet uitgekeerd. Omdat sommige vervoerders momenteel een minder ruime restitutieregeling en/of een hoger drempelbedrag toepassen, hebben reizigers bij deze vervoerders na de harmonisering sneller recht op een vergoeding. Het NOVB ziet het harmoniseren van de regelingen als een goede stap vooruit in de samenwerking en de deur-tot-deur benadering in het OV, die de reiziger ten goede komt.

Tot slot
Naast de realisatie van de projecten uit de NOVB werkagenda en het harmoniseren van de GTBV-regelingen, worden er ook op aanpalende terreinen inter-operabele successen geboekt door de partijen in het NOVB. Zo is de ANWB samen met alle vervoerders een proef met Reizen op Rekening gestart onder 1250 van haar leden. Deelnemende leden ontvangen een OV-chipkaart met kortingsabonnement voor de trein waarmee voor gemaakte reizen achteraf wordt betaald. De deelnemers hoeven dus geen saldo meer te laden op hun OV-chipkaart. Ook is in augustus van dit

jaar een Reizen op Rekening pilot gestart met het product Reisbonus op initiatief van de Metropoolregio Rotterdam Den Haag, provincies Zuid-Holland en Zeeland en de vervoerders Arriva, Connexxion, HTM, RET en Veolia in samenwerking met TLS. Dit is een nieuw inter-operabel product waarbij klanten achteraf betalen en een bonus kunnen opbouwen die gebruikt kan worden voor meer OV-gebruik. Verder hebben alle vervoerders gezamenlijk het product BudgetZeker gelanceerd, als aanvulling op de NS Business Card. Met dit product kunnen zakelijke reizigers tegen een vooraf vastgesteld budget met bus, tram en metro in heel Nederland reizen. Het NOVB volgt de voortgang van de pilots met veel interesse.

Wij stellen het op prijs als de staatssecretaris van IenM deze rapportage aan de Tweede Kamer toe wil zenden.

Sybilla Dekker	Eric Janse de Jonge
Voorzitter Bestuurlijk NOVB	Voorzitter NOVB Directeurenoverleg